



OUVIDORIA

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2022

Mesa Diretora – Biênio 2023/2024

Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO

Presidente

Ver. ANDERSON BRANCO DA SILVA

Vice-Presidente

Ver.ª KARINA CAROLINE DE SOUZA

1º Secretário

Ver. DIEGO MAHFOUZ FARIA LIMA

2º Secretário

Ver. BRUNO HENRIQUE MARQUES MOURA

3º Secretário

Equipe da Ouvidoria

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente

Ficha Catalográfica

Brasil. Câmara Municipal de São José do Rio Preto. Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto.

Pesquisa de Satisfação: 2022. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2023.

8 p.

1. Ouvidoria. 2. Serviços públicos. 3. Defesa do usuário. 4. Prestação de contas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA

A Pesquisa de Satisfação de Atendimento – PSA foi medida de aferição da satisfação com os serviços prestados pelos Gabinetes Parlamentares, implementada por iniciativa da Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto no segundo semestre de 2022.

No ano em análise, a Ouvidoria inovou em relação aos exercícios anteriores e contactou todos os munícipes visitantes no primeiro semestre de 2022, via e-mail de cadastro na recepção, para que participassem também da pesquisa digitalmente, caso assim desejassem. No entanto, embora alguns munícipes tenham demonstrado interesse em receber o formulário eletrônico, acabaram por não o preencher a tempo para contabilização nesta Pesquisa.

Ao todo, a PSA contou com a colaboração de 281 (duzentos e oitenta e um) usuários voluntários, que responderam o formulário de pesquisa disponibilizado na recepção da Câmara Municipal ao final do atendimento, compartilhando com a equipe suas experiências e, caso assim desejassem, sugestões de aprimoramento.

Assim, comparando com a participação dos usuários na pesquisa anterior (total de 431), verifica-se que houve **redução de 34,8% (trinta e quatro inteiros e oito décimos por cento)**, o que não necessariamente denota diminuição nos atendimentos parlamentares ou falta de interesse por parte dos munícipes em participar da pesquisa, mas sim que, diferentemente dos anos anteriores, em que vigoraram, no primeiro semestre, rigorosos períodos de restrição de acesso às dependências por conta da COVID-19, este se deu de forma mais diluída ao longo dos meses, não se concentrando tão fortemente apenas no segundo semestre de 2022.

No tocante ao preenchimento do campo de detalhamento/justificativa da avaliação, destacaram-se como pontos positivos recorrentes:

- **Bom atendimento;**
- **Rapidez;**
- **Cordialidade;**
- **Objetividade, e**

- **Qualificação dos profissionais responsáveis pela análise da demanda apresentada.**

Não foram expressamente indicados pontos negativos para nenhum dos gabinetes, mesmo nas avaliações de “**Muito insatisfeito**”.

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

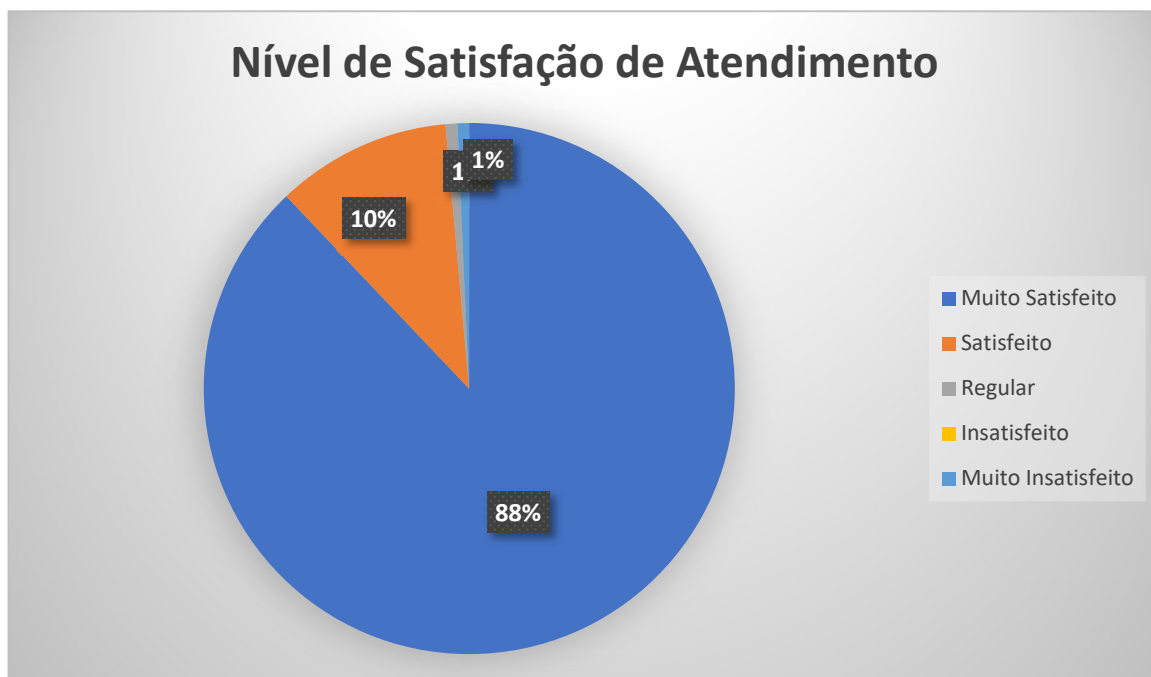


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 247

Satisfeito: 30

Regular: 2

Insatisfeito: 0

Muito Insatisfeito: 2

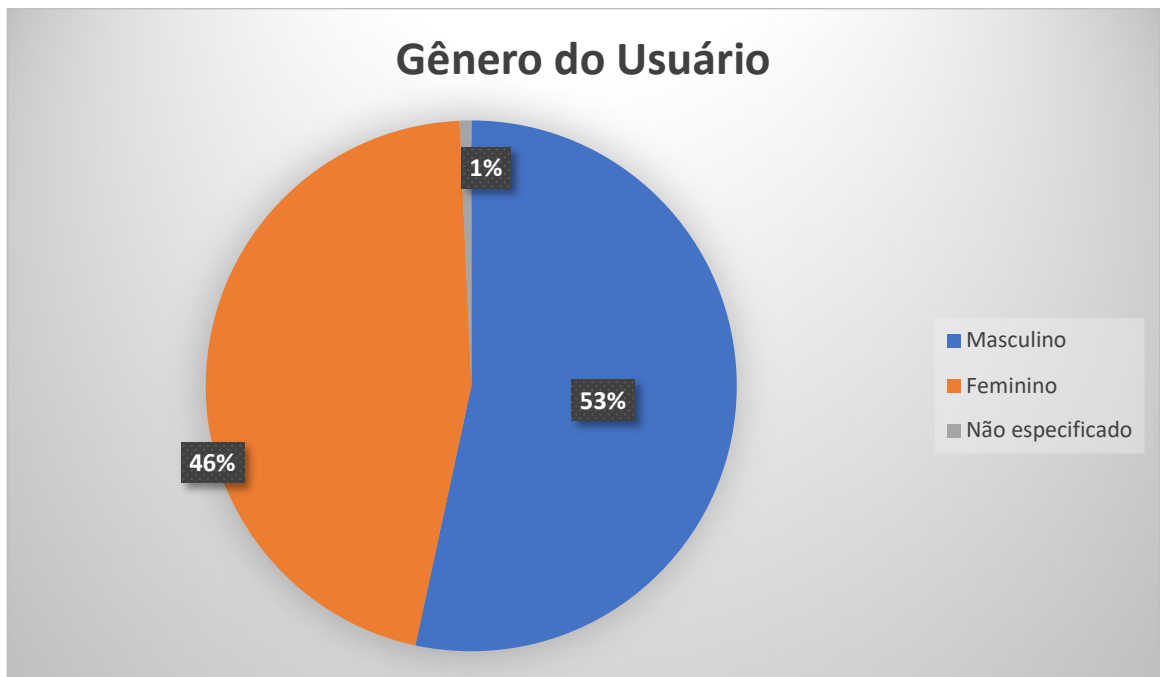


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 150

Feminino: 129

Não especificado: 2

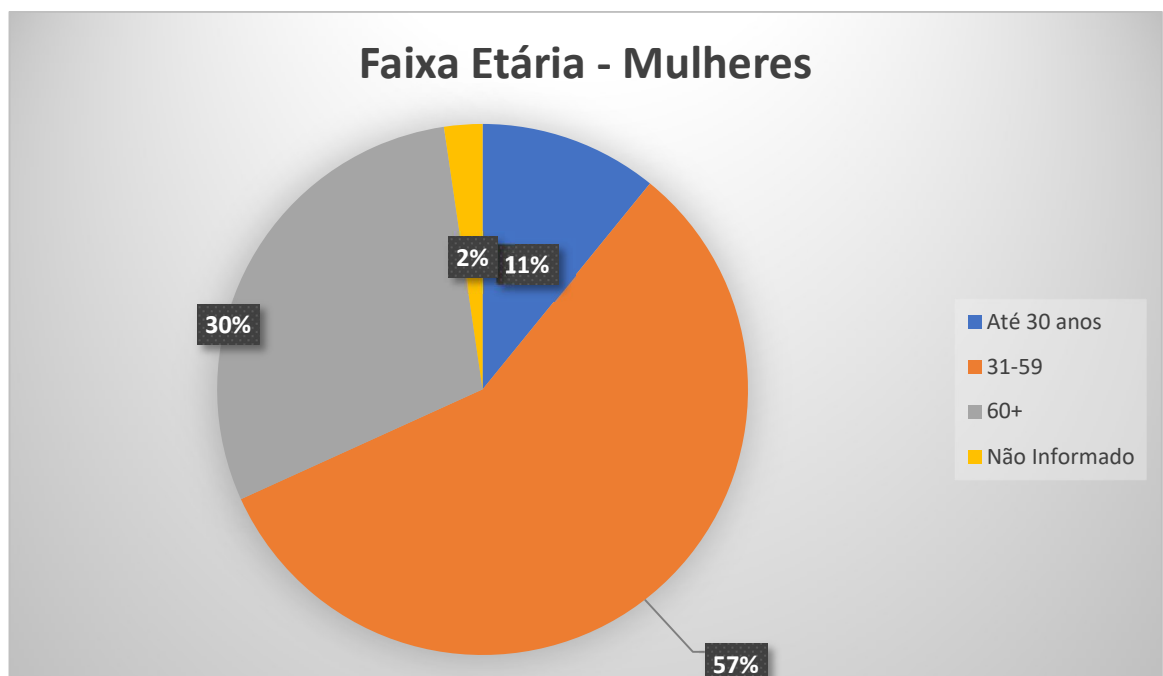


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 14

31-59: 74

60+: 38

Não Informado: 3

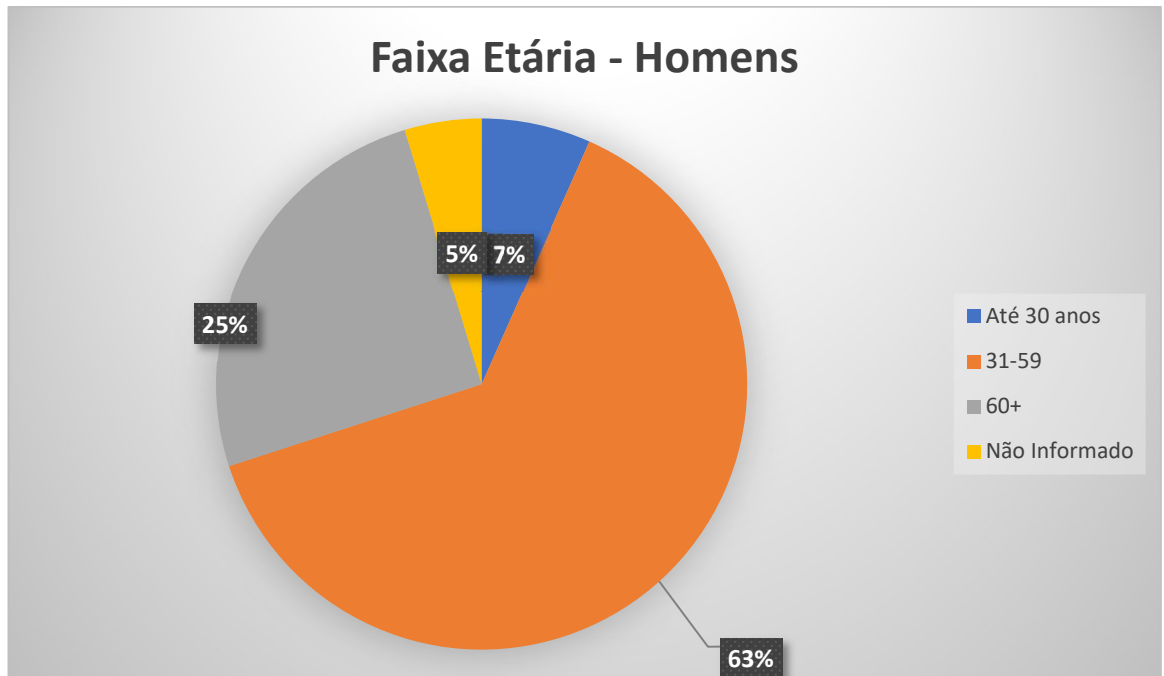


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 10

31-59: 95

60+: 38

Não Informado: 7

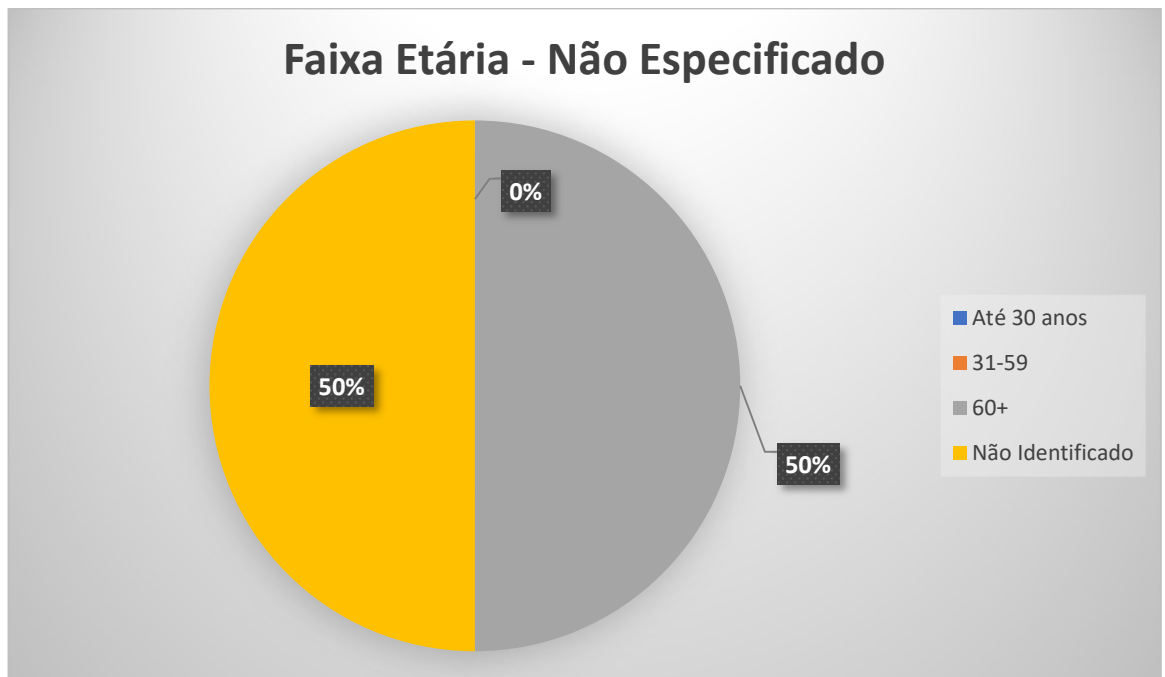


Gráfico 5 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 0

31-59: 0

60+: 1

Não Informado: 1

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto conta com os seguintes canais de atendimento aos usuários:

- ❖ **Atendimento Presencial:** na sede da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060 – Sala 1. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

- ❖ **Atendimento por Urna:** protocolo de formulário padronizado fornecido pela Ouvidoria na sede da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060 – Sala 1. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

- ❖ **Correspondência:** carta endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060;

- ❖ **E-mail:** ouvidoria@riopreto.sp.leg.br;

- ❖ **Telefone:** (17) 3214-7747. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;

- ❖ **Portal Fala.BR:**
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/SAOJOSEDORIOPRETO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>